

**PENGARUH CITRA MEREK, *WORD OF MOUTH*, PROMOSI, HARGA,
KUALITAS PRODUK DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN
KONSUMEN DALAM MELAKUKAN PEMBELIAN INDIHOME PADA
PT. TELKOM DI SURABAYA**



Oleh:

ILHAM FITRORI

NPM: 14.1.02.08783

Program Studi: Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2018

**PENGARUH CITRA MEREK, *WORD OF MOUTH*, PROMOSI, HARGA,
KUALITAS PRODUK DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN
KONSUMEN DALAM MELAKUKAN PEMBELIAN INDIHOME PADA
PT. TELKOM DI SURABAYA**

Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi: Manajemen

Konsentrasi: Manajemen Pemasaran

Oleh:

ILHAM FITRORI

NPM: 14.1.02.08783

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
STIESIA SURABAYA
2018**

**PENGARUH CITRA MEREK, WORD OF MOUTH, PROMOSI,
HARGA, KUALITAS PRODUK DAN PELAYANAN TERHADAP
KEPUTUSAN KONSUMEN DALAM MELAKUKAN PEMBELIAN
INDIHOME PADA PT. TELKOM DI SURABAYA**

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

**ILHAM FITRORI
NPM : 14.1.02.08783**

**Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji
Pada tanggal 28 April 2018**

Susunan Tim Penguji :

**Ketua : Dr. Triyonowati, M.Si.
Anggota : 1. Dr. Imam Hidayat, Ir., M.M.
2. Dra. Siti Rokhmi Fuadati, M.Si**

**Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima
Oleh :**

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi S1 Manajemen


Dr. Imam Hidayat, Ir., M.M.


Dr. Triyonowati, M.Si

Ketua STIESIA


Dr. Nur Fadjrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : **ILHAM FITRORI**

N.P.M. : **14.1.02.08783**

menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

PENGARUH CITRA MEREK, *WORD OF MOUTH*, PROMOSI, HARGA, KUALITAS PRODUK DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN KONSUMEN DALAM MELAKUKAN PEMBELIAN INDIHOME PADA PT. TELKOM DI SURABAYA

Diajukan untuk diuji pada tanggal, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulisan aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya 28 April 2018



ILHAM FITRORI

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Ilham Fitrori
NPM : 14.1.02.08783
Program Studi : S1 Manajemen
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya, 02 Maret 1995
Agama : Islam
Jumlah Saudara/Anak ke : Anak ke 3 dari 3 bersaudara
Alamat Rumah : Jl. Bratang Gede I/52 Surabaya
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : Sudiono
Alamat Rumah/Telepon : Jl. Bratang Gede I/52 Surabaya
Alamat Kantor/Telepon : -
Pekerjaan/Jabatan : Wirausaha

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SDN Ngagel Rejo X tahun 2007
2. Tamat SLTP di SMP Ipiems tahun 2010
3. Tamat SLTA di SMAN 20 Surabaya tahun 2013
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	I-VIII	2014-2018	-

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
2013-2014	Lion Air	Staff	Ground Staff

Dibuat dengan sebenarnya

Ilham Fitrori

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puja dan puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH CITRA MEREK, *WORD OF MOUTH*, PROMOSI, HARGA, KUALITAS PRODUK DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN KONSUMEN DALAM MELAKUKAN PEMBELIAN INDIHOME PADA PT. TELKOM DI SURABAYA”**, sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) Jurusan Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Surabaya. Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya dukungan, bantuan, bimbingan, dan nasehat dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih setulus-tulusnya kepada:

1. Dr. Nur Fadrijh Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA. selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Dr. Triyonowati, M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Dr. Imam Hidayat, Ir. M.M. selaku dosen pembimbing yang telah sabar membimbing saya dan meluangkan banyak waktu sehingga penelitian ini terselesaikan dengan baik.
4. R. Yudi Sidharta, S.E., M.S.A. selaku Dosen Wali SM-8.
5. Seluruh dosen dan staf Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

6. Kedua orang tua saya tercinta, Bapak Sudiono dan Ibu Astiah, yang selalu memberikan kasih sayang, doa, nasehat, serta atas kesabarannya yang luar biasa dan merupakan anugrah terbesar dalam hidup saya. Saya berharap dapat menjadi anak yang dapat membanggakan.
 7. Kakak saya Deni Aryono dan Dio Risanto, terima kasih atas bantuan supportnya dan tidak lupa doa mereka untuk saya mengerjakan skripsi dan dukungannya selama ini.
 8. Seluruh anggota SM-8 angkatan 2014, terima kasih selama kurang lebih 4 tahun kalian telah memberikan warna dalam kehidupan di kampus,
- Demikian yang dapat penulis sampaikan, semoga hasil dari penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi siapapun yang memerlukannya, Amin.



Surabaya, Maret 2018

Ilham Fitrori

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI.....	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT	xv
 BAB 1 : PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	10
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	10
 BAB 2 : TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	 12
2.1 Tinjauan Teoritis	12
2.1.1 Pemasaran	12
2.1.2 Pengetian Citra Merek	15
2.1.3 Pengetian <i>Word of Mouth</i>	19
2.1.4 Pengetian Promosi	19
2.1.5 Pengetian Harga	23
2.1.6 Pengetian Kualitas Produk	26
2.1.7 Pengertian Pelayanan	28
2.1.8 Pengertian Keputusan Pembelian	32
2.1.9 Hubungan Antar Variabel	36
2.1.10 Penelitian Terdahulu	40
2.2 Rerangka Konseptual	42
2.3 Pengembangan Hipotesis	42
 BAB 3 : METODE PENELITIAN	 44
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran Dari Populasi (Obyek) Penelitian	44
3.1.1 Jenis Penelitian	44
3.1.2 Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian	44
3.2 Teknik Pengambilan Sampel	44

3.3 Teknik Pengumpulan Data	46
3.3.1 Jenis Data	46
3.3.2 Sumber Data	46
3.3.3 Teknik Pengumpulan Data	46
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel	47
3.5 Teknik Analisis Data	51
3.5.1 Uji Instrumen Data	52
3.5.2 Analisis Regresi Linier Berganda	53
3.5.3 Uji Asumsi Klasik	53
3.5.4 Uji F	56
3.5.5 Uji Koefisien Determinasi Berganda	56
3.5.6 Uji Koefisien Determinasi Parsial (r^2)	57
3.5.7 Pengujian Hipotesis (Uji t)	57
BAB 4 : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	59
4.1 Hasil Penelitian	59
4.1.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian	59
4.1.2 Gambaran Umum Subyek Penelitian	60
4.1.3 Deskriptif Variabel Penelitian	62
4.2 Hasil Analisis Data	72
4.2.1 Uji Instrumen Data	72
4.2.2 Analisis Regresi Linier Berganda	74
4.2.3 Uji Asumsi Klasik	77
4.2.4 Hasil Uji F	81
4.2.5 Hasil Uji Koefisien Determinasi Berganda	81
4.2.6 Hasil Uji Koefisien Determinasi Parsial (r^2)	82
4.2.6 Hasil Uji t	84
4.3 Pembahasan	85
BAB 5 : PENUTUP	90
5.1 Simpulan	90
5.2 Keterbatasan	91
5.3 Saran	92
JADWAL PENELITIAN	94
DAFTAR PUSTAKA	95
LAMPIRAN	99

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1 Penelitian Terdahulu	40
2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	61
3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	61
4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	62
5 Kelas Interval	63
6 Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Citra Merek	64
7 Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden <i>Word of Mouth</i>	65
8 Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Promosi	66
9 Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Harga.....	68
10 Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Kualitas produk	69
11 Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Pelayanan.....	70
12 Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden Keputusan Pembelian	71
13 Hasil Uji Validitas.....	73
14 Hasil Uji Reliabilitas	74
15 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	75
16 Hasil Uji Multikolonieritas	79
17 Hasil Uji F.....	81
18 Hasil Uji Koefisien Determinasi Berganda (R^2)	82
19 Hasil Uji Koefisien Determinasi Parsial (r^2).....	83
20 Hasil Uji T.....	84

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1 Proses Keputusan Pembelian.....	33
2 Rerangka Konseptual	42
3 Hasil Uji Normalitas	78
4 Hasil Uji Heterokesdastisitas	80



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1 Kuisisioner	99
2 Hasil Tabulasi Kuisisioner	104
3 Hasil Uji Distribusi Frekuensi	106
4 Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	119
5 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	126
6 Hasil Uji Asumsi Klasik	128
7 Surat Tugas Bimbingan Skripsi Kepada Dosen Pembimbing	129
8 Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi	130
9 Surat Ijin Riset dari STIESIA	131
10 Surat Keterangan Selesai Riset	132
11 Sertifikat Seminar	133

